附件 11

所涉機構在本署進行查訊或調查後主動採取的改善措施實例

(a) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效

機構 （個案編號）	行政改善措施
屋宇署 (2007/4073)	修訂有關披露資料的部門指引，撤銷過往不向公眾披露該署的滲水調查報告的做法，以配合政府的《公開資料守則》。
屋宇署 (2009/0836)	訂定進行視察的時限，以查核該署發出的維修令是否已獲遵從。
屋宇署 (2009/2378)	修訂有關接獲舉報後調查違例建築工程的內部指引，訂明職員若無法進入事涉樓宇，須視察該樓宇的周圍，並從鄰近樓宇進行觀察，盡可能蒐集全面的環境證據，以評估有關構築物是否已存在及結構上安全，才可決定應否暫停跟進個案。
消防處 (2009/1811)	修訂有關安排救護車服務的指引，以統一載送所有本地或內地求診孕婦到就近醫院的做法。
政府總部 **（教育局）** (2010/2854)	訂立更嚴格的審核機制，確保直接資助計劃中學所呈交的資料準確無誤，以免有學生因資料出錯而失去參加中學統一派位的機會。
地政總署 (2009/0211)	在批地文件及豁免證明書上加入有關渠務工程的條款，規定小型屋宇申請人在施工前須先提交排水設施圖及取得批准，避免由於申請人沒有察覺其小型屋宇的排水系統不善，而導致該署可能延遲發出完工證。
郵政署 (2010/0376)	修訂有關程序，就申請郵件暫存及轉遞服務訂立更嚴格的規定，以防止偽冒或欺詐性的申請。
職業訓練局 (2010/2037)	修訂發給監考員的指引，規定監考員須就試場內發生的特別事件提交報告，以備日後接到相關事件的投訴時能夠更妥善處理。

(b) 改進跨部門的協調安排

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁農自然護理署 (「漁護署」) 民政事務總署 (「民政總署」) (2010/1411-12)	修訂西貢及大埔民政事務處發出北潭涌關閘准許證的制度及程序，以加強兩個民政事務處之間在發證事宜上的協調。
屋宇署 (2009/5422)	向屋宇署／聯合辦事處（「聯辦處」）職員發出指引，在接到食物環境衞生署（「食環署」）要求就滲水調查及測試方法提供專業意見時，須作妥善回應，以確保聯辦處更有效率地處理滲水投訴。
食環署 (2008/3210)	向食環署／聯辦處職員發出指引，假如未能在地區層面解決與屋宇署／聯辦處的配合問題，應向部門管理層匯報。
政府產業署 (「產業署」) (2008/3649)	在財經事務及庫務局的領導下，運輸署、食環署及產業署在召開會議後成立統籌委員會，共同管理一幢運輸交匯處大樓，以及處理露宿者非法佔用該大樓所構成的滋擾問題。
地政總署 (2010/1118)	改善程序及指引，加強分區地政處與分區測量處之間在更新土地類別記錄方面的溝通，以免忽略採取必要的行動，例如須在收回土地時撤銷土地牌照。

(c) 改善處理市民查詢或投訴的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署 (2010/1037-39)	修訂處理投訴的內部指引，訂明職員須於投訴事項相關的時段內進行實地巡查。
政府總部 （商務及經濟發展局） (2009/3954)	編製及定期更新與申請旅行代理商牌照的常見問題相關的參考及宣傳資料，方便熱線職員答覆查詢和供市民參閱。
香港金融管理局 (「金管局」) (2010/2783)	訂立多項新措施，以提供更方便投訴人的服務，包括撤銷拒絕接聽沒有顯示來電號碼的電話的做法；以及在致投訴人的函件中提供聯絡電話，並註明由金管局投訴組印發的函件無須發信人簽署。

(d) 改善服務的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署 (2010/0740)	修訂指引，規定處理滲水投訴的調查人員在進行「色水測試」時，須使用紫外線電筒檢查有無熒光色滲水。
房屋署 (2009/3695)	就退回公屋租金按金／多繳租金訂定新的服務承諾，並改善監察措施，以便及早發現延誤退回按金／租金的情況。
康樂及文化事務署 (2009/4462)	在為期六個月的試驗期屆滿後，把粉嶺遊樂場因保安理由而須鎖上的一道閘門永久開啟，方便市民來往港鐵粉嶺站。
郵政署 (2007/2760)	就通函郵寄服務推行新措施，讓市民可選擇不收取通函郵件。
市區重建局 (2010/1517)	在編配公共屋邨單位最少五天前，向受市區重建局重建計劃影響的住戶提供可供編配的公屋單位資料，以便他們有充分時間研究有關資料及選擇單位。

(e) 訂立較合理的規則及收費

機構 （個案編號）	行政改善措施
政府總部 **（教育局）** (2010/1874)	放寬津貼學校聘請替任言語治療師的規定，容許在招聘方面有困難的學校以現金津貼支付外聘言語治療師的費用。
醫院管理局 (2007/5624)	修訂內部指引，把保留會計記錄及收回欠款的期限定為七年，避免在病人出院多年後才向他們追討費用。
民政總署 (2010/0401)	訂立規則，要求使用社區會堂／中心設施的申請人在申請時列明共用者的名稱（如有的話），免致日後引起糾紛或投訴。
房屋署 (2007/0149)	參照市值租金而非按照固定金額，以訂立公共屋邨儲物室租金的計算基準。
房屋署 (2009/4411)	審核公屋申請人的入住資格時，採用較為合理的入息準則，以實際清拆寮屋而非公布清拆時他們的入息上限作為計算基準。

(f) 為市民提供更多更清晰的資料

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁護署 (2008/5307)	在認領流浪動物的申請表格上加入警告字句，說明提供虛假資料須負上刑事責任，並加強宣傳有關程序，以提高市民對這方面的認識。
屋宇署 (2009/3822)	採取新措施，在清拆通知書列明更多關於須進行的修葺工程的詳細資料，並於適當時附加圖片，以免產生混淆或誤會。
衞生署 (2009/4180(I))	安排及宣傳該署的三級制資訊發布策略，以及該署公布涉及私家醫院的嚴重醫療事件資訊的常規做法。
房屋署 (2009/1121)	修訂申請須知及表格，說明當局亦會考慮在工廠大廈進行工廠大廈認可行業以外新行業的申請。
房屋署 (2009/3806)	修訂扣分通知書，以提高上訴機制的透明度。
房屋署 (2009/5416)	在向準租戶發出的配屋通知書上加入提示字句，提醒領取綜合社會保障援助者，他們可向社會福利署申請經濟援助，以繳付租金按金。
電訊管理局 (2009/3131)	加強宣傳工作，以加深市民對《非應邀電子訊息條例》的認識，並提醒他們在簽訂服務合約時須小心留意。
學生資助辦事處 (2009/4669)	提供更清晰的資料，說明持續進修基金可獲發還款項課程及培訓機構的確實定義。
社會福利署 (2010/2076)	在公共福利金的申請指引中加入「非自住物業」的定義，以免引起誤會。

(g) 員工培訓

機構 （個案編號）	行政改善措施
機電工程署 (2009/3479)	機電工程署職員被指曾不當地向投訴人表示該署會跟進職權範圍以外的一宗投訴，而且沒有及早告知投訴人有關事實，以致其產生不應有的期望。該署隨後已為員工舉辦處理投訴及溝通技巧方面的工作坊。
房屋署 (2009/3695)	為改進房屋事務主任職系的屋邨管理培訓計劃，編訂一份關於個別員工未完成課程單元的核對清單，以及訂定他們須完成全部單元的時限，以確保所有員工均在指定時間內熟悉各項工作。
破產管理署 (2010/1560)	該署的員工被發現就某宗破產個案發出通知時多番出錯。該署隨後已加強員工培訓。